बिजली नहीं है, तो हेल्पलाइन पर नंबर मिलाएं

- साउथ व वेस्ट दिल्ली के उपभोक्ताओं के लिए नंबर है– 399 99 707
- ईस्ट और सेंट्रल दिल्ली के उपभोक्ताओं के लिए नंबर है –399 99 808

नई दिल्लीः 26 मई, 2013। पिछले साल के मुकाबले इस साल 10 प्रतिशत बिजली की डिमांड बढ़ने का अनुमान लगाया गया था। लेकिन कुछ ट्रांसफॉर्मरों पर बिजली की मांग पिछले साल के मुकाबले 40–50 प्रतिशत तक बढ़ी है। इसके बावजूद बिजली पर्याप्त है और बिजली की मांग व आपूर्ति में कोई गैप नहीं है। पिछले साल के मुकाबले अगर बिजली की मांग में 15 प्रजिशत की भी बढ़ोतरी होती है, तो भी दिल्लीवासियों को बिजली की कोई किल्लत नहीं होने दी जाएगी, क्योंकि बीआरपीएल और बीवाईपीएल ने बिजली की पर्याप्त व्यवस्था कर रखी है।

लेकिन इस साल पिछले वर्षों के मुकाबले गर्मी बहुत ज्यादा पड़ रही है और रोज हीटवेभ चल रही है। 46–47 डिग्री सेल्सियस तापमान में बिजली के उपकरण काफी गर्म हो जाते हैं, जिस वजह से उनकी ट्रिपिंग की आशंका रहती है। बीवाईपीएल और बीआरपीएल ने 31 मार्च तक अपने पूरे वितरण सिस्टम की मरम्मत और रखरखाव का काम पूरा कर लिया था। गर्मियों में बिजली की पीक डिमांड को पूरा करने के लिए भी तमाम इंतजाम कर लिए गए हैं। लेकिन भयानक गर्मी और हीटवेभ की वजह से बिजली उपकरणों की क्षमता और उत्पादकता प्रभावित हो रही है।

इस बीच, उपभोक्ताओं को तुरंत राहत पहुंचाने के उद्देश्य से बीवाईपीएल और बीआरपीएल ने एक आपातकालीन रिस्पॉन्स टीम का गठन किया है। यह टीम, सामान्य ऑपरेशन व मेंटेनेंस टीमों के काम पर नजर रखेगी और उन्हें जरूरी निर्देश भी देगी। आपातकालीन रेस्पॉन्स टीम बिजली संबंधी किसी भी आपात स्थिति से निपटने में सक्षम है। यह रेस्पॉन्स टीम बीएसईएस के सभी इलाकों का दौरा कर, वहां की बिजली व्यवस्था का जायजा लेगी और ऑपरेशन व मेंटेनेंस टीमों को जरूरी सलाह व निर्देश देगी। इस आपातकालीन टीम में कुछ डॉक्टरों को भी शामिल किया गया है, ताकि भयानक गर्मी और हीटवेभ में काम करने वाले लाइन्समैन और इंजीनियरों को स्वास्थ्य संबंधी दिक्कत आने पर तुरंत सहायता उपलब्ध कराई जा सके।

बीआरपीएल और बीवाईपीएल ने अपने सभी उपभोक्ताओं से अनुरोध किया है कि जैसी ही उनके इलाके में बिजली जाए, वे तुरंत हेल्पलाइन नंबर 399 99 708 बीआरपीएल और 399 99 808 बीवाईपीएल पर फोन करें। अगर कभी फोन लाइनें डाउन मिलें, तो वे हमें एसएमएस भी कर सकते हैं। बीआरपीएल उपभोक्ताओं के लिए एसएमएस का नंबर है– 5 61 61 07 और बीवाईपीएल के लिए 5 61 61 08 है। बीआरपीएल उपभोक्ता लिखें– बीएसईएसआरपी, स्पेस दें, एनसी, स्पेस दें, अपने नौ अंकों वाला सीए नंबर टाइप करें और 5 61 61 07 पर भेज दें। बीवाईपीएल उपभोक्ता लिखें– बीएसईएसवाईपी, स्पेस दें, एनसी, स्पेस दें, अपने नौ अंकों वाला सीए नंबर टाइप करें और 5 61 61 08 पर भेज दें। इसके अलावा, वे अपने निकटवर्ती सहायता केंद्रों पर जाकर भी बिजली गुल की सूचना दे सकते है।

गर्मियों के मद्देनजर, एक और पहल करते हुए पावर कट से संबंधित शिकायत वाली फोन लाइनों को कॉल सेंटर की आम लाइनों से पूरी तरह अलग कर दिया गया है। इससे जहां एक ओर उपभोक्ताओं की पावर कट संबंधी शिकायतें तुरंत दर्ज हो सकेंगी, वहीं दूसरी ओर, कॉल सेंटर प्रतिनिधियों से बात करने में उनका वक्त भी बरबाद नहीं होगा।

दरअसल, बीआरपीएल और बीवाईपीएल विकसित देशों में इस्तेमाल होने वाली एक ऐसी तकनीक इस्तेमाल कर रही है, जो पावर कट की शिकायतों को आम शिकायतों वाली फोन लाइनों की कतार में न भेजकर, सीधे आईवीआरएस सिस्टम पर भेज देगी। उसके बाद उपभोक्ता अपने फोन के की–पैड का नंबर 1 दबा दें। किसी से बात किए बगैर ही पावर कट की उनकी शिकायत दर्ज हो जाएगी। साथ ही, उन्हें कंप्लेंट नंबर भी मिल जाएगा।

उपभोक्ताओं को पावर कट संबंधी कंप्लेंट दर्ज कराने के लिए न तो अपना नाम/पता और न ही अपना सीए/ सीआरएन नंबर बताने की जरूरत पड़ेगी। कॉल सेंटर पर बिना किसी से बात किए और बिना कुछ कहे, उनकी कंप्लेंट दर्ज हो जाएगी। साथ ही, उन्हें उनकी कंप्लेंट का रेफरेंस नंबर भी मिल जाएगा, जिसे आगे रेफरेंस के तौर पर प्रयोग में लाया जा सकता है। इस सुविधा का लाभ उठाने के लिए बीआरपीएल व बीवाईपीएल उपभोक्ताओं को बस एक बार अपना मोबाइल नंबर और अपनी डिटेल, बीआरपीएल में अपडेट कराना होगा।